



KUDEAKETA AURRERATUA
GESTIÓN AVANZADA

7•18 AZARO A
NOVIEMBRE 2016

22 SEMANA EUROPEA

*Gizarte sektorearen
Adierazleen sorta*

Batería de Indicadores
del Sector Social



KUDEAKETA AURRERATUAREN BILTZARRA
CONGRESO GESTIÓN AVANZADA

Azaroak 7 noviembre • Bilbao

Palacio Euskalduna Jauregia

Agenda



- 11.30-11.40 **Presentación. Foro de Indicadores del Tercer Sector.**
Mónica Fandiño (Bizitegi)
- 11.40- 12.00 **Batería de Indicadores del Sector Social.**
Vicky Bascones (Euskalit)
- 12.00-12.20 **Resultados de la Bateria de Indicadores del Sector Social.**
Leire Martínez (Fekoor)
- 12.20-12.30 **Principales retos del Tercer Sector.**
Raúl Castillo (Observatorio del Tercer Sector)

(Espacio para preguntas)

Buenas Prácticas: **La Gestión del Voluntariado**

- 12.40-13.00 Fundación Síndrome de Down. Izaskun Echevarria
- 13.00-13.20 Gorabide. M^a Jesús Herrero y Sara Cámara

(Espacio para preguntas)

Cómo nace este Foro



Febrero 2013 seminario OTS: «Indicadores de las organizaciones del tercer sector»

- Reflexión conjunta acerca de las escasas oportunidades para intercambiar buenas prácticas y poder compararse.

Organizaciones participantes:

- Bizitegi
- Stella Maris
- Agiantza
- Fekoor (y su centro Arbolarte)
- Asociación T4
- Fundación Síndrome Down País Vasco
- EDE Fundazioa
- Asociación Gorabide
- Fundación Etorkintza .

Surge un grupo estable de debate y análisis para, partiendo del análisis de los indicadores:

- Sistematizar el trabajo de contraste, comparación e intercambio.
- Compartir modelos de gestión e intervención.
- Buscamos el valor más allá de un resultado.

Objetivos:

- compartir experiencia,
- compararnos y
- generar un proceso de apoyo para la mejora de nuestras organizaciones.

Desarrollo del Equipo de Trabajo

CONOCIMIENTO MUTUO

- Puesta en común de la misión de cada organización y de sus líneas estratégicas vinculados a la consecución de la misma
- Determinación de ejes clave comunes y elección de primera área de abordaje del grupo de trabajo.

BATERÍA DE INDICADORES

- Determinación de listado de indicadores interesantes para la comparativa para todas las organizaciones.
- Desarrollo de herramienta de volcado de datos de los indicadores.
- Análisis de los datos volcados.
- EUSKALIT colabora con el Foro impulsando y revisando los indicadores del sector y su encaje en el Modelo de Gestión Avanzada. BATERÍA DE INDICADORES DEL SECTOR SOCIAL.

INTERCAMBIO DE BUENAS PRÁCTICAS

- Establecimiento de grupos de trabajo con profesionales de cada entidad que aborden los temas de calado e interés:
 - Plan de trabajo individual (ligado al Modelo de Intervención o Modelo de Apoyos de cada entidad)
 - Participación de las personas usuarias
- Establecimiento de dinámica de intercambio de conocimiento de temas de interés a través de la organización de jornadas, presentaciones, acciones formativas, etc.

BATERÍA DE INDICADORES DEL TERCER SECTOR CONCLUSIONES 2015

El propósito de la ***Batería de Indicadores del Tercer Sector*** es que las organizaciones podamos intercambiar nuestros datos, basándonos en el modelo de Gestión Avanzada, teniendo la oportunidad de identificar las mejores prácticas y aprender los unos de los otros.

El ***Foro de Indicadores del Tercer Sector***, consideró necesario definir unos ***indicadores clave*** dentro de cada uno de los elementos del modelo y en base a ellos vamos a exponer las conclusiones del año 2015.

ELEMENTO 1: ESTRATEGIA

- ✖ En este elemento se identifican 15 indicadores, 5 de ellos **claves**:

	INDICADORES CLAVE ESTRATEGIA
1	Valoración de la consecución de los objetivos planteados en el perfil/currículum de la persona usuaria (*) (*) Las entidades no han aportado resultados respecto al “% de personas usuarias que evolucionan positivamente y/o se mantienen.”
2	% ocupación de los servicios
3	Desviación gastos sobre ingresos
4	Eficacia del Plan de Gestión: % de cumplimiento de los objetivos del plan de gestión
5	Eficacia del Plan Estratégico: % de cumplimiento de los objetivos del plan estratégico

1.- Valoración de la consecución de los objetivos planteados en el perfil/currículum de la persona usuaria

- + Media: 8,36**
- + Mejor: 8,5**
- + Mejor Organización: Torrezuri**
- + Actividad: Personas mayores Bizkaia**

2.- % ocupación de los servicios

- + Media: 93,88**
- + Mejor: 100**
- + Mejor Organización: Stella Maris**
- + Actividad: Acogimiento Menores Bizkaia**

3.- *Desviación de gastos sobre ingresos*

- + Media: 1,35
- + Mejor: 5
- + Mejor Organización: Gorabide
- + Actividad: Discapacidad Intelectual Bizkaia

4.- *Eficacia del Plan de Gestión: % de cumplimiento de los objetivos del plan de gestión*

- + Media: 80,69
- + Mejor: 96,73
- + Mejor Organización: Gorabide
- + Actividad: Discapacidad Intelectual Bizkaia

5.- *Eficacia del Plan Estratégico: % de cumplimiento de los objetivos del plan estratégico*

- + Media: 69,72
- + Mejor: 96
- + Mejor Organización: Gorabide
- + Actividad: Discapacidad Intelectual Bizkaia

CONCLUSIONES INDICADORES ELEMENTO ESTRATEGIA

- ✖ Los indicadores referidos al Plan individual de las personas usuarias son los que menos datos tienen
- ✖ El nivel de consecución de los Planes de Gestión anuales son más elevados que los del Planes Estratégicos, a más largo plazo.
- ✖ El nivel de ocupación de los servicios se sitúa, de media, en un nivel superior al 93%, lo cual nos habla de un adecuado aprovechamiento de los recursos.

ELEMENTO 2: CLIENTES

- ✖ En este elemento se identifican 32 indicadores, **12 de ellos claves** (segmentados en personas usuarias y familias):

	INDICADORES CLAVE CLIENTES
1, 2	Índice general de satisfacción de clientes y familias
3, 4	% de personas usuarias y familias satisfechas
5, 6	Satisfacción de personas usuarias y familias con la acogida
7	Satisfacción de personas usuarias con el plan individual de trabajo
8	Satisfacción de personas usuarias con las actividades que realizan
9, 10	Satisfacción de personas usuarias y familias con su participación
11, 12	% de participación de las personas usuarias y familias en los cuestionarios de satisfacción

1.- Índice general de satisfacción de clientes

- + Media: 8,41
- + Mejor: 8,79
- + Mejor Organización: FEKOOR
- + Actividad: Discapacidad física y/u orgánica (Bizkaia)

2.- % de personas usuarias satisfechas

- + Media: 84,56%
- + Mejor: 95%
- + Mejor Organización: Torrezuri
- + Actividad: Personas mayores Bizkaia

3.- Satisfacción de personas usuarias con la acogida

- + Media: 8,55
- + Mejor: 9,57
- + Mejor Organización: FEKOOR
- + Actividad: Discapacidad física y/u orgánica (Bizkaia)

4.- Satisfacción de personas usuarias con el plan individual de trabajo

- + Media: 8,07
- + Mejor: 9
- + Mejor Organización: Torrezuri
- + Actividad: Personas mayores Bizkaia

5.- Satisfacción de personas usuarias con las actividades que realizan

- + Media: 8,37
- + Mejor: 9,52
- + Mejor Organización: Fundación Hurkoa
- + Actividad: Personas mayores Gipuzkoa

6.- Satisfacción de personas usuarias con su participación

- + Media: 7,51
- + Mejor: 8,32
- + Mejor Organización: Fundación Gizakia – Proyecto Hombre
- + Actividad: Exclusión social Bizkaia

7.- % de participación de las personas usuarias en los cuestionarios de satisfacción

- + Media: 65,13%
- + Mejor: 96%
- + Mejor Organización: Stella Maris
- + Actividad: Acogimiento menores Bizkaia

8.- Satisfacción de familias

- + Media: 8,56
- + Mejor: 9,03
- + Mejor Organización: Fundación Uliazpi
- + Actividad: Discapacidad intelectual Gipuzkoa

9.- % de familias satisfechas

- + Media: 91,9%
- + Mejor: 99,9%
- + Mejor Organización: Fundación Uliazpi
- + Actividad: Discapacidad intelectual Gipuzkoa

10.- Satisfacción de las familias con la acogida

- + Media: 8,53
- + Mejor: 9,3
- + Mejor Organización: Fundación S. Down
- + Actividad: Discapacidad intelectual Bizkaia

11.- Satisfacción de las familias con la participación

- + Media: 8,09
- + Mejor: 8,4
- + Mejor Organización: Fundación S. Down
- + Actividad: Discapacidad intelectual Bizkaia

12.- % de participación de las familias en los cuestionarios de satisfacción

- + Media: 51,78%
- + Mejor: 65,89%
- + Mejor Organización: Fundación Uliazpi
- + Actividad: Discapacidad intelectual Gipuzkoa

CONCLUSIONES INDICADORES

ELEMENTO CLIENTES (1)

- ✖ ***Buena puntuación general en prácticamente todos los indicadores.*** Ninguna media puntúa por debajo de 7.1 y la puntuación más baja en las mejores organizaciones se encuentra en un 8.2.
- ✖ ***Los datos que menos se recogen en las entidades respecto a los usuarios/as son los relacionados con la “satisfacción de las personas usuarias con el plan individual de trabajo, con la acogida y con su participación”.***
- ✖ Respecto al “***índice general de satisfacción de los clientes***” de las entidades que han aportado datos, el resultado medio es elevado (8.41) distando poco del mejor (FEKOOR con un 8.79).
- ✖ En la misma línea, la “***satisfacción de las personas usuarias con el plan individual de trabajo***” se recoge sólo en cuatro entidades y los resultados de nuevo superan el 8 de media (8.07). En este caso es ***Torrezuri la mejor organización en cuanto a este indicador clave con un 9.***

CONCLUSIONES INDICADORES

ELEMENTO CLIENTES (2)

- ✖ La “*satisfacción de las personas usuarias con la participación*” es el indicador clave con el resultado más bajo, aún así la media supera el 7,5 . La entidad con el resultado más favorable es *Fundación Gizakia* con un 8.32.
- ✖ Por otra parte, la media de la “*satisfacción de las familias con la participación*” es de un 8.04 y la *Fundación Síndrome Down* es la que se posiciona con el mejor dato (8.4).
- ✖ En resumen podríamos concluir que los *resultados en los indicadores clave del elemento Clientes son muy positivos*. Además las desviaciones entre las medias y los resultados de las mejores organizaciones son mínimos.

ELEMENTO 3: PERSONAS

- ✗ Se definen 22 indicadores relativos a las personas trabajadoras y en el foro se plantean como **claves 8**.

	INDICADORES CLAVE PERSONAS
1	Índice general de satisfacción de profesionales
2	Satisfacción con la gestión de la formación por parte de la entidad
3	Satisfacción con la participación
4	Satisfacción con las condiciones laborales
5	Satisfacción con el liderazgo
6	% de profesionales satisfechos
7	Satisfacción con la M, V, V y estrategia de la entidad y sus planes
8	Satisfacción de las personas con el desarrollo profesional

1.- Índice general de satisfacción de profesionales

- + Media: 7,04
- + Mejor: 8,02
- + Mejor Organización: Stella Maris
- + Actividad: Acogimiento menores Bizkaia

2.- Satisfacción con la gestión de la formación por parte de la entidad

- + Media: 6,44
- + Mejor: 7,75
- + Mejor Organización: FEKOOR
- + Actividad: Discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia

3.- Satisfacción con la participación

- + Media: 7,16
- + Mejor: 8,2
- + Mejor Organización: Stella Maris
- + Actividad: Acogimiento menores Bizkaia

4.- Satisfacción con las condiciones laborales

- + Media: 6,68
- + Mejor: 7,5
- + Mejor Organización: Stella Maris
- + Actividad: Acogimiento menores Bizkaia

5.- Satisfacción con el liderazgo

- + Media: 6,98
- + Mejor: 8
- + Mejor Organización: Torrezuri
- + Actividad: Personas mayores Gipuzkoa

6.- % de profesionales satisfechos

- + Media: 64,34%
- + Mejor: 95%
- + Mejor Organización: Stella Maris
- + Actividad: Acogimiento menores Bizkaia

7.- Satisfacción con la M, V, V y estrategia de la entidad y sus planes

- + Media: 7,73
- + Mejor: 8,3
- + Mejor Organización: Fundación Síndrome Down
- + Actividad: Discapacidad intelectual Bizkaia

8.- Satisfacción de las personas con el desarrollo profesional

- + Media: 7,01
- + Mejor: 8
- + Mejor Organización: Fundación Gizakia – Proyecto Hombre
- + Actividad: Exclusión social Bizkaia

CONCLUSIONES INDICADORES

ELEMENTO PERSONAS (1)

- ✖ *Los resultados generales en las entidades del tercer sector son bastante elevados, contando en la mayoría de los casos con medias por encima de 7. Se observa que es un elemento trabajado con especial sensibilidad en las entidades.*
- ✖ *Como resultado clave destaca el “índice general de satisfacción de los profesionales”, destacando una media de 7.04 y un mejor resultado de 8.2 que corresponde al Centro de Acogimiento Residencial **Stella Maris**.*
- ✖ *En contraste con este dato esta el “porcentaje de profesionales satisfechos” que presenta una media de 64%, siendo los mejores resultados un 95%.*

CONCLUSIONES INDICADORES

ELEMENTO PERSONAS (2)

- ✖ Otro aspecto muy importante en nuestro sector es el trabajo con ***“la misión, visión y valores y con los planes estratégicos”***. La media es de 7.73 destacando el resultado de la ***Fundación Síndrome de Down*** cuyo resultado es de un 8.3.
- ✖ De todos estos resultados destacan como ***más bajos los relativos a la valoración del liderazgo o las condiciones laborales, ambos no llegan a 7***, lo cual nos hace reflexionar al respecto y tener estos aspectos muy en cuenta a la hora de trabajar la gestión del liderazgo en las entidades del tercer sector y también de la situación de los convenios en el sector y por tanto de la satisfacción con las condiciones de trabajo.
- ✖ Tanto ***“los índices de participación”*** como el que valora la ***“formación”*** que se imparte en las entidades del tercer sector ***están por encima de 7***, siendo los más elevados los resultados aportados por ***Stella Maris*** en torno a la participación y ***Gorabide*** con respecto a la formación interna de los equipos y su gestión.

ELEMENTO 4: SOCIEDAD

- ✗ De los 14 indicadores que recogen este elemento se definen como **clave 5**.

	INDICADORES CLAVE SOCIEDAD
1	Satisfacción de la sociedad
2	Número de personas voluntarias
3	Índice general de satisfacción de personas voluntarias
4	Número de personas en prácticas
5	Índice general de satisfacción de personas en prácticas

1.- Satisfacción de la sociedad

- + Media: 8,73
- + Mejor: 8,9
- + Mejor Organización: FEK00R
- + Actividad: Discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia

2.- Número de personas voluntarias

- + Media: 52,92
- + Mejor: 162
- + Mejor Organización: Fundación Hurkoa
- + Actividad: Personas mayores Gipuzkoa

3.- Índice general de satisfacción de personas voluntarias

- + Media: 8,42
- + Mejor: 9,06
- + Mejor Organización: Fundación Gizakia- Proyecto hombre
- + Actividad: Cáritas - Exclusión social Bizkaia

4.- Número de personas en prácticas

- + Media: 22,38
- + Mejor: 63
- + Mejor Organización: Gorabide
- + Actividad: Discapacidad intelectual Bizkaia

5.- Índice general de satisfacción de personas en prácticas

- + Media: 8,84
- + Mejor: 9,65
- + Mejor Organización: FEK00R
- + Actividad: Discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia

CONCLUSIONES INDICADORES

ELEMENTO SOCIEDAD (1)

- ✖ Hay indicadores en los que han introducido datos hasta 13 organizaciones (**“nº de personas voluntarias”** y **“nº de personas en prácticas”**) pero, por contra, no miden por igual la **“satisfacción”** de ambos colectivos (sólo 6-7 entidades presentan resultados).
- ✖ El indicador **“satisfacción de la sociedad”** destaca como **mejor organización** a **Fekoor** con una media de **8.9**.
- ✖ El **“número de personas voluntarias”** de la mejor organización (**F. Hurkoa-162**) duplica la media del resto de entidades (52.92).
- ✖ El índice general de **“satisfacción de las personas voluntarias”** presenta una media positiva (**8.42**) siendo **el mejor la Fundación Gizakia – Proyecto Hombre** con un **9.06**.
- ✖ El número de **“personas en prácticas”** de la **mejor organización** (**Gorabide-63**) casi triplica la media del resto de entidades (**22.38**).

CONCLUSIONES INDICADORES

ELEMENTO SOCIEDAD (2)

- ✖ El índice general de “*satisfacción de las personas en prácticas*” presenta una media muy positiva (8.84) siendo el *mejor Fekoor* con un 9.65.
- ✖ Tras observar los datos presentados vemos que este elemento nos tiene que hacer reflexionar sobre *quién puede ser destinatario de nuestro compromiso social y quién no y cómo podemos incorporarlo en nuestro sistema de gestión como un elemento más.*
- ✖ Asimismo hay que destacar la *importancia del voluntariado* para el funcionamiento de nuestras entidades y por ende el deber de gestionarlo de forma adecuada.

ELEMENTO 5: INNOVACIÓN

- ✗ La batería de indicadores del tercer sector recoge 6 indicadores referentes a innovación. Se trata del elemento de gestión con menos indicadores, así como el que menor número de datos recoge. **2 son los indicadores** clave de este elemento.

	INDICADORES CLAVE INNOVACIÓN
1	% de proyectos de innovación abordados sobre el total
2	% de nuevos programas y servicios

1.- % de *proyectos de innovación* abordados sobre el total

- + Media: 71%
- + Mejor: 100%
- + Mejor Organización: Gorabide
- + Actividad: Discapacidad intelectual Bizkaia

✕ 2.- % de nuevos programas y servicios

- + Media: 26,42%
- + Mejor: 44,82%
- + Mejor Organización: Etorkintza
- + Actividad: Exclusión social Bizkaia

CONCLUSIONES INDICADORES ELEMENTO INNOVACIÓN

- ✖ Si bien el número de datos no es significativo para la comparativa, sí podemos afirmar que **Gorabide**, fruto del despliegue de su proceso de innovación, consigue poner en marcha el **100%** de los proyectos que introduce en su Agenda de Innovación.
- ✖ Por otro lado, **Etorkintza** destaca por el número de programas y servicios nuevos que pone en marcha.
- ✖ El área de la innovación es, cuanto menos, un terreno poco explorado por las organizaciones del tercer sector.



Las presentaciones utilizadas en este acto
estarán disponibles aquí:

<https://www.euskalit.net/buscador>

Hemen, ekitaldian erabilitako aurkezpenak
eskuragarri izango dituzue